

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRAIRE DU BAC



Dernière mise à jour en date du 09/07/2026

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur notre site internet.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

Ce document est rendu obligatoire par l'Article 22 de la directive Services, l'Article R 242-35 du Code de Déontologie et l'Article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VÉTÉRAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie

CLINIQUE VÉTÉRAIRE DU BAC

Adresse : 18, rue du Bac 51700 DORMANS

Tel : 03 26 58 85 00

Courriel : dormans@veterinaire-monveto.com

Site internet : <https://www.veterinaire-monveto.com/cliniques/clinique-veterinaire-du-bac/>

Sociétés d'exercice et réseaux professionnels

La clinique vétérinaire que vous avez choisie fait partie du groupe Mon Véto (SAS Mon Véto)

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Les consultations ont lieu sur rendez-vous.

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités et du caractère d'urgence.

La clinique vétérinaire est ouverte toute l'année (sauf jours fériés habituels) :

Du lundi au vendredi de 8h15 à 12h30 et de 13h45 à 18h30

Le samedi de 8h30 à 15h00

Personnel affecté aux soins des animaux

- **Personnel vétérinaire :**

➤ **Dr Jean-Claude FILLIOT**

Inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la région Champagne-Ardenne sous le numéro 9764, associé professionnel interne

➤ **Dr Paul MAES**

Inscrite au tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la région Champagne-Ardenne sous le numéro 23446, salarié

• **Personnel non vétérinaire :**

➤ **Estelle VANDEMOORTEELE**

ASV niveau IV, diplômée GIPSA/APFORM

➤ **Charlotte MATHIEU**

ASV niveau IV, diplômée GIPSA/APFORM

➤ **Hélène HIRARDIN**

ASV niveau III, diplômée SupVeto

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

- Médecine générale (consultations, examens annuels de santé, vaccinations, bilans de santé, bilans pré-opératoire, ...)
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des tissus mous
- Consultations spécialisées : le cas échéant par un intervenant extérieur avec l'accord du Client
- Dentisterie (soins dentaires, détartrage)
- Consultation et chirurgie ophtalmologique hors acte complexe - consultations basiques (test à la fluorescéine, test Schirmer...) et chirurgies simples (telles que les entropions).
- Analyses sanguines faites sur place à la clinique (hématologie, biochimie, bilan de coagulation, tests sérologiques. Nombreuses autres analyses et dépistages plus spécifiques envoyées directement à un laboratoire spécialisé.
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :
 - Dexmédétomidine
 - Tranquillisation poussée Médétomidine (avec +/- prémédication à la Buprénorphine)
- Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie et monitoring de la fréquence cardiaque
- Hospitalisation : L'hospitalisation se déroule dans deux pièces distinctes : chenils chiens, chatterie. Les chenils sont climatisés et chauffés, si besoin des moyens de réchauffement sont prévus (tapis chauffants, bouillottes). Si nécessaire, les administrations de fluides ou de médicaments seront réalisées via des pompes à perfusion et/ou des pousses seringues. Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation sont mis en œuvre (cage à oxygène, masque ou lunettes nasales ou sonde nasale)
- Imagerie médicale :

- CAPTEUR PLAN HP Bang & Olufsen / MSI – FAS
- Générateur Xrat tube KL65/MSI-FAS
- Table radiologie/chirurgie ... Carestream VXR / MSI-FAS
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Nutritionnel : La clinique a à disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les NAC : - Aliments diététiques. - Aliments physiologiques. - Aliments de réhydratation et de convalescence.
- Produits d'hygiène, de soins et accessoires : - Antiparasitaires externes, antiparasitaires internes, soins dermatologiques, soins d'hygiène quotidien, hygiène buccodentaire. Produits d'entretien quotidien, accessoires (brosses, laines, jouets, ...)

Surveillance des animaux hospitalisés à la clinique

Deux locaux d'hospitalisation sont spécifiquement aménagés pour l'accueil séparé des chiens et chats. Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible, en privilégiant les soins ambulatoires sur les pathologies au long cours. Pendant les horaires d'ouverture, les soins et la surveillance sont aisément organisés et permettent de planifier la sortie du patient avant la fin de journée.

En-dehors des horaires d'ouverture, il n'y a pas de présence sur place.

Les soins nécessaires sont réalisés en temps adapté, la présence pour surveillance est prolongée tant que nécessaire, l'animal est ensuite installé le plus confortablement possible pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à son bien-être et au maintien de son état de santé a été fait.

Le changement du linge et le nettoyage du box d'hospitalisation sont réalisés a minima une fois par jour, et autant que nécessaire au confort et à l'hygiène du patient. Chauffage, litière, boisson, alimentation sont fournis selon les circonstances et ce, même les dimanches et jours fériés.

Permanence et continuité des soins

Conformément à l'article R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence des soins en dehors des heures d'ouverture de la structure (nuits, week-ends, jours fériés), est assurée par le CHV (Centre Hospitalier Vétérinaire) Pommery, 226 Bd Pommery, 51100 REIMS, 03.26.85.85.85. Les coordonnées de la personne ou structure d'urgence sont disponibles à l'écoute du message du répondeur téléphonique, dont le numéro est disponible sur notre site internet.

La convention entre les deux parties est déposée auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile-de-France.

Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : •

- Chiens,
- Chats
- NAC : lapins, petits rongeurs, oiseaux d'ornement, poules, cochons vietnamiens, reptiles.

- Ovins, caprins, porcins.
- Équidés : nous préférons déléguer leurs soins à un vétérinaire spécialiste. Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins est disponible d'après le moteur de recherche de l'Ordre des Vétérinaires à l'adresse suivante : [CNOV Extranet](#)
- Faune sauvage : nous effectuons les soins d'urgence sur les animaux sauvages en détresse.

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente et de basse-cour et les grands félins.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande au secrétariat de la clinique. Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation. La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Litiges

Le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'ordre des Vétérinaires d'Ile de France -
DROM :

18 Cour Debille, 75011 Paris

Tel : 01 47 00 12 89

cro.idf@ordre.veterinaire.fr

Accès au code de déontologie :

Site internet veterinaire.fr

RCP

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP (Responsabilité civile professionnelle) est :

MMA SARL Assurexcel

33 Place Paulette Duhalde

61100 FLERS

Tel : 02 33 65 82 78

Loi « informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire.

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

RGPD

La clinique vétérinaire dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre de la prise en charge, de la continuité des soins et du suivi médical de l'animal, certaines données relatives au client et à son animal peuvent être transmises à d'autres vétérinaires, notamment aux cliniques vétérinaires appartenant au groupe Mon Vêto, aux structures d'urgence V2TU ainsi qu'aux laboratoires d'analyses ou à tout autre professionnel de santé animale intervenant dans la prise en charge de l'animal. Ces destinataires s'engagent à n'utiliser ces données que pour les besoins de la prise en charge, du suivi médical de l'animal et de la continuité des soins, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Lors de l'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transmises au fichier national d'identification, conformément aux articles D.212-63, D.212-66 et D.212-68 du Code rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition de votre part lorsque celle-ci est recevable, d'un traitement informatique. Seules les personnes habilitées au sein de la clinique, ainsi que les destinataires mentionnés ci-dessus lorsque cela est nécessaire à la prise en charge de l'animal, ont accès à ces données.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès de l'équipe soignante.

Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante :

mediateur-conso@veterinaire.fr

Par voie postale :

Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 Rue Bréguet - 75011 PARIS

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dans le cas d'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins (les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe).

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).
- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquittée lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.
- Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser

une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières (chirurgie, hospitalisation, soins particuliers...) donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe.

Décès de l'animal

Suite au décès de l'animal, nous assurons la prise en charge de la dépouille pour incinération (crémation privée, référence ou plurielle) jusqu'à sa collecte par l'organisme de crémation Esthima (5, Chemin de Boussières – 59157 BEAUVOIS-EN-CAMBRESIS, 03.66.06.10.07), selon les tarifs en vigueur disponibles sur simple demande. Les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

Les frais de crémation sont à la charge du client et payables d'avance.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de premières et secondes catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance. Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière. Préalablement à la décision, le seul service réalisable est la recherche d'une identification. En absence d'identification, s'il existe une convention de soins entre une Municipalité et un établissement de soins vétérinaires, nul ne peut s'y substituer. En conséquence de quoi, aucun animal errant ne saurait être pris en charge par l'établissement concerné par le présent document, sans être accompagné d'une demande écrite de soins signée par l' élu d'astreinte. Le transport d'un animal blessé devra être réalisé par les pompiers.

Accueil de la faune sauvage

Vous pouvez vous adresser au siège social de la LPO Champagne-Ardenne :

Ligue pour la Protection des Oiseaux CA

Der Nature

Ferme des Grands Parts

D13, 51290 OUTINES

champagne-ardenne@lpo.fr

03.26.72.54.47

Ou contacter le centre de sauvegarde à Hirson en la personne de Laurent LARZILLIERE :
11 rue R. Mahoudeaux – Le Taillis
02500 HIRSON
laurentsepronat@free.fr
03.23.58.39.28

Pour les espèces soumises à la chasse, s'adresser à la section départementale de l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage aux coordonnées suivantes :
O.N.C.F.S. Délégation Régionale Grand-Est
41-43, route de Jouy
57160 MOULINS LES METZ
dr.nord-est@oncfs.gouv.fr
03.87.52.14.56

Nous vous rappelons que le seul transport d'animaux sauvages est interdit par la loi. Si toutefois il vous fallait ramasser un animal sauvage en détresse, équipez-vous de gants et saisissez l'animal doucement. A défaut de gants, utilisez un drap ou un vêtement, mais gardez à l'esprit que ces animaux ne connaissent pas l'homme et pourraient vous mettre en danger sous l'effet de la peur ou se blesser eux-mêmes : préférez toujours contacter une personne habilitée avant toute prise en charge.

Modalités de règlement

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bleues et les espèces.

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. - Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales, examens d'imagerie médicale ou actes spécialisés). - Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Le cas échéant le propriétaire devra se munir d'une pièce d'identité du même nom que la CB. - De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le gérant et le client.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

Conformément à la législation en vigueur, des frais financiers seront applicables dès le lendemain d'une prestation non réglée (40 € d'indemnité forfaitaire et intérêt de retard calculé sur le taux directeur de la BCE majoré de dix points, soit (x+10) %). Tous les frais de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

Nous nous engageons à tenir les tarifs des principales prestations (non exhaustif) à la disposition des clients en salle d'attente et à fournir les explications nécessaires sur chaque facture en toute transparence.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au client.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique doit refuser que tout produit vendu ne soit repris, et rembourser en particulier les médicaments.

Règle de conduite et de sécurité et accès dans la clinique vétérinaire

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagné d'une personne majeure.

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente. Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou une cage de transport adapté et ne permettant aucune fugue.

L'accès à la salle d'attente reste public, aussi nous vous remercions, lorsque vous êtes en salle d'attente, de mettre tout en œuvre pour éviter une fugue de votre animal ou un accident sur la voie publique.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.